



Comune di Bolsena (VT)

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI



SOMMARIO

Sezione 1: Introduzione.....	3
1.1 Premessa	3
1.2 Normativa di riferimento	4
Sezione 2: I gestori del servizio.....	5
2.1 Ideal Service Società Cooperativa	5
2.2 Il Comune di Bolsena.....	7
Sezione 4: La raccolta differenziata.....	9
4.1 Raccolta differenziata – UTENZE DOMESTICHE	9
4.2 Raccolta differenziata – UTENZE NON DOMESTICHE	11
4.3 Altre raccolte	12
4.4 Gestione del centro di raccolta	12
Sezione 5: Servizio di spazzamento e lavaggio strade	13
Sezione 6: La tassa rifiuti “TARI”	14
Sezione 7: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	15
7.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi	15
7.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....	17
7.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo.....	21

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

Il **Comune di Bolsena** assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (in seguito Carta della qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**
- Attività di **raccolta e trasporto**
- Attività di **spazzamento e lavaggio delle strade**

Il **Comune di Bolsena** è il gestore dell'**attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** e dell'**attività di spazzamento e lavaggio strade**.

La società **Ideal Service Società Cooperativa** è il gestore dell'attività di **raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati**.

Il documento ha validità a partire dal 1° gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Il Comune di Bolsena, in qualità di **Ente Territorialmente Competente**, approva la Carta della Qualità elaborata dai gestori in relazione ai servizi di propria competenza.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo **sportello Tributi del Comune** di Bolsena;
- scaricata dai **siti web** istituzionali del Comune di Bolsena (<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A949>) e della società Ideal Service Società Cooperativa (<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/bolsena/cartadeiservizi/>)

1.2 Normativa di riferimento

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - del 31/10/2019, n. 444/2019, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
 - del 18/0/2022, n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Idealservice Società Cooperativa

Nata a Udine nel 1953 come impresa dedita alle pulizie, Idealservice si è evoluta già dai primi anni Novanta in direzione multisetoriale (con servizi quali pulizie civili e sanitarie, igiene urbana, raccolta e smaltimento rifiuti, manutenzioni, logistica, ecc.), con l'obiettivo di essere un'impresa in grado di offrire servizi integrati sia a Clienti pubblici che privati, ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a un personale altamente qualificato, oggi il Gruppo Idealservice si pone come interlocutore unico e responsabile nel settore dei servizi, capace di progettare in partnership con il Cliente soluzioni su misura altamente innovative per ogni specifica esigenza.

Idealservice è infatti in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi, sfruttando le tecnologie più avanzate e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più intelligenti, con l'obiettivo di offrire modelli di servizio innovativi, basati sul reale impiego degli ambienti e quindi sulle reali necessità di acquisto del Cliente.

Tre sono le divisioni su cui si articola il lavoro di Idealservice: Facility Management (pulizia e sanificazione in ambito sanitario, civile, industriale; manutenzioni immobiliari e impiantistiche; manutenzione aree verdi; portierato e servizi di reception; logistica integrata e gestione magazzini, ecc.); Servizi Ambientali (raccolta differenziata; trasporto, selezione e smaltimento dei rifiuti); Impianti (impianti di selezione rifiuti multimateriale, valorizzazione delle materie prime e seconde). La vocazione è produrre servizi integrati, con una continua attenzione al mercato in modo da offrire soluzioni innovative, efficienti e personalizzate.

Idealservice in cifre

Giro d'affari

oltre 140 milioni

Utile netto

oltre 2.7 milioni

Patrimonio netto

oltre 49 milioni

Lavoratori occupati

oltre 3800 unità

Clienti

oltre 1092

Fornitori

oltre 1250

Certificazioni

UNI EN ISO 9001 (Qualità)

UNI EN ISO 14001 (Ambiente)

UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)

SA 8000 (Etica)

MERIT AWARD per la Gestione Integrata QSA

Certificato EBAFoS di asseverazione per l'adozione e l'efficace attuazione del Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza

3 stelle Rating di Legalità AGCM



Sede legale	Pasian di Prato (UD) - Via Basaldella, 90
Sede Operativa	Acquapendente (VT) - Via Alessandro Volta SNC
Numero Verde	800 688583 – da lunedì a sabato 8:00 – 18:00
Numero verde PRONTO INTERVENTO H24	In attivazione
E-mail	logisticaaltatuscia@idealservice.it
PEC	info@pec.idealservice.it
Posta ordinaria (sede periferica)	via Alessandro Volta snc, 01021 Acquapendente (VT)
Sito web	https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/bolsena/arera/

2.2 Il Comune di Bolsena



Sede Comunale e sportello	Largo San Giovanni Battista de La Salle, n.2
Numero verde	In attivazione
E-mail	info@comune.bolsena.vt.it
PEC	postacertificata@pec.comune.bolsena.vt.it
Sito web	www.comune.bolsena.vt.it
Trasparenza rifiuti	www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A949

Sezione 3: principi fondamentali

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I gestori assicurano l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegnano, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

CONTINUITÀ

I gestori garantiscono la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegnano, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

PARTECIPAZIONE

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando



osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

CORTESIA

Il gestori si impegnano a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicurano, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

I gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Sezione 4: La raccolta differenziata

Nel Comune di Bolsena il servizio di raccolta rifiuti differenziati è così articolato:

- **utenze domestiche:** il conferimento avviene a cura dell'utenza presso n. 15 punti stradali di raccolta (isole ecologiche) costituiti da manufatti nei quali sono disposti i cassonetti per la raccolta di tutte le tipologie dei rifiuti
- **utenze non domestiche:** è prevista la raccolta domiciliare porta a porta.

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti, sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche, sono illustrati nel calendario concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, distribuito agli utenti e pubblicato sul sito istituzionale serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/bolsena/ e nella sezione trasparenza del Comune di Bolsena www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A949

Con riferimento al servizio di raccolta porta a porta presso le utenze non domestiche, il materiale contenente frazioni estranee non viene raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro. In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Ogni anno il Gestore rilascia gratuitamente ad ogni intestatario di TARI un kit di buste per la raccolta di carta, plastica, indifferenziato e umido. Il kit può essere ritirato presso l'INFOPOINT.

4.1 Raccolta differenziata – UTENZE DOMESTICHE

Le isole ecologiche, durante tutto l'orario di apertura, sono presidiate da personale della società IDEALSERVICE per il controllo dell'esatto conferimento del rifiuto nel cassonetto dedicato.

Si riporta la tipologia di servizio di raccolta effettuata per ciascuna frazione di rifiuto.

RIFIUTO	CONTENITORE	MODALITA' DI RACCOLTA
Organico	Sacco bio nel cassonetto marrone	Isola Ecologica
Secco indifferenziato	Sacco grigio nel cassonetto grigio	Isola Ecologica
Imballaggi in plastica	Sacco azzurro nel cassonetto blu	Isola Ecologica
Vetro e Lattine	Cassonetto verde	Isola Ecologica
Carta e Cartone	Sacco carta nel cassonetto giallo	Isola Ecologica

Orari di apertura isole ecologiche

Dal 15 settembre	Al 15 maggio	14:30 – 19:30
Dal 16 maggio	Al 14 settembre	17:30 – 22:30

Giornate di apertura isole ecologiche

Lunedì	Martedì	Mercoledì
Piazzale Martiri di Nassirya	L.go Tamburini	Piazzale Martiri di Nassirya
Via della Chiusa	Via IV Novembre	
Largo Mazziotti	Via della Pescara	
Viale Cristoforo Colombo (campo da tennis)	Via della Rena	
Via Marconi	Località San Antonio	
Località Piantata		

Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Piazzale Martiri di Nassirya	Via della Chiusa	Piazzale Martiri di Nassirya	Largo F.lli Mariottini
Via Marconi	Via della Pescara	Via IV Novembre	Largo Alberto Bruti
Viale Cristoforo Colombo	Viale Cristoforo Colombo (campo da tennis)	Largo Mazziotti	Viale Cristoforo Colombo
Largo F.lli Mariottini	Via della Rena	L.go Tamburini	Via Santa Maria della Pace
Via Santa Maria della Pace	Località Piantata	Località San Antonio	Via della Pescara
Largo Alberto Bruti			



ISOLE ECOLOGICHE

IL CALENDARIO

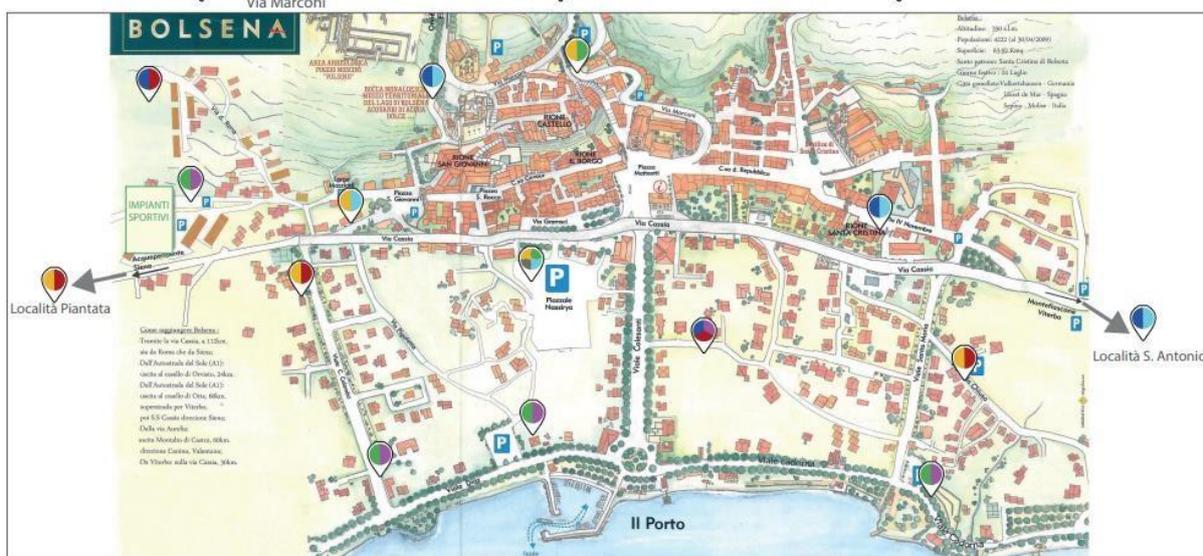


DAL 15/09 AL 15/05 - 14:30/19:30 ORARI APERTURA DAL 16/05 AL 14/09 - 17:30/22:30

LUNEDÌ Piazzale Martiri di Nassirya
Via della Chiusa
Largo Mazziotti
Viale Cristoforo Colombo (campo da tennis)
Via Marconi

MARTEDÌ L.go Tamburini
Via IV Novembre
Via della Pescara
Via della Rena

MERCOLEDÌ Piazzale Martiri di Nassirya



GIOVEDÌ Piazzale Martiri di Nassirya
Via Marconi
Viale Cristoforo Colombo
Largo F.lli Mariottini
Via Santa Maria della Pace
Largo Alberto Bruti

VENERDÌ Via della Chiusa
Via della Pescara
Viale Cristoforo Colombo (campo da tennis)
Via della Rena

SABATO Piazzale Martiri di Nassirya
Via IV Novembre
Largo Mazziotti
L.go Tamburini

DOMENICA Largo F.lli Mariottini
Largo Alberto Bruti
Viale Cristoforo Colombo
Via Santa Maria della Pace
Via della Pescara

LUNEDÌ **VENERDÌ** Località Piantata
MARTEDÌ **SABATO** Località S. Antonio



4.2 Raccolta differenziata – UTENZE NON DOMESTICHE

RIFIUTO	CONTENITORE	MODALITA' DI RACCOLTA	FREQUENZA
Organico	Sacco bio nel cassonetto marrone	Porta a Porta	Lunedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato
Secco indifferenziato	Sacco grigio nel cassonetto grigio	Porta a Porta	Mercoledì e Venerdì
Imballaggi in plastica	Sacco azzurro	Porta a Porta	Martedì, Giovedì e Sabato
Vetro e Lattine	Cassonetto verde	Porta a Porta	Lunedì, Martedì e Venerdì
Carta e Cartone	Sacco carta nel cassonetto giallo	Porta a Porta	Lunedì, Giovedì e Sabato



ECOCALENDARIO 2020 | Raccolta porta a porta



UTENZE NON DOMESTICHE

dal 01/10 al 31/05

TIPO RIFIUTO	QUANDO VIENE RACCOLTO						
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
ORGANICO 							
IMBALLAGGI IN PLASTICA 							
CARTA, CARTONE 							
SECCO INDIFFERENZIATO 							
VETRO E LATTINE 							



ECOCALENDARIO 2020 | Raccolta porta a porta
UTENZE NON DOMESTICHE
dal 01/06 al 30/09



TIPO RIFIUTO	QUANDO VIENE RACCOLTO						
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
ORGANICO 							
IMBALLAGGI IN PLASTICA 							
CARTA, CARTONE 							
SECCO INDIFFERENZIATO 							
VETRO E LATTINE 							

Non è prevista la consegna di attrezzature (contenitori, cassonetti, ecc..) all'utenza non domestica

4.3 Altre raccolte

I rifiuti ingombranti, il RAEE e i rifiuti derivanti da sfalci e potature non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali (isole ecologiche) in quanto la loro volumetria non lo permette.

I suddetti rifiuti possono essere conferiti secondo due modalità:

- conferimento diretto presso il **Centro di raccolta comunale in località Morone** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario.
- **ritiro a domicilio** dal gestore previa prenotazione al **numero verde 800 688583** con la seguente modalità:
 - **INGOMBRANTI – RAEE**: Il ritiro degli ingombranti avviene con frequenza quindicinale nella giornata di martedì. È possibile conferire max. 3 colli.
 - **VERDE** (sfalci e ramaglie): Il ritiro del verde (sfalci e ramaglie) avviene con frequenza quindicinale nella giornata di martedì. È possibile conferire max. 5 sacchi a ritiro.

4.4 Gestione del centro di raccolta

L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal territorio. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

Il centro di raccolta è situato in località Morone.

Sezione 5: Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento strade comprende lo spazzamento stradale meccanizzato, spazzamento manuale e pulizia delle aree mercatali.

Le attività di spazzamento si svolgono nei mesi da aprile a ottobre (compresi) in **alta stagione** e nei mesi da novembre a marzo (compresi) in **bassa stagione**.

Il servizio di **spazzamento manuale**, nella zona del centro storico e zone adiacenti si svolge con:

- Frequenza di 6 volte a settimana:
 - piazze principali: Piazza G. Matteotti, Piazza S. Cristina, Piazza Monaldeschi, Piazza S. Giovanni, Piazza S. Rocco)
 - dorsali interne principali (Via Porta Romana, Corso della Repubblica, Corso Cavour, Via Porta Fiorentina, Viale Marconi, Via Gramsci)
 - altre vie interne principali (Via del Parione, Via del Castello, Via de' Medici, Via degli Adami, Via Donzellini
 - Via Bruno Buozzi, Via delle Piagge, Via Francesco Cozza)
- Frequenza di 2 volte a settimana nel periodo di bassa stagione e 4 volte a settimana nel periodo di alta stagione: tutte le rimanenti vie e piazze all'interno della perimetrazione del Centro Storico

Il servizio di **spazzamento misto**, nella zona del centro abitato esterno al centro storico e zone periferiche:

- Frequenza di **1 volta a settimana nel periodo bassa stagione e 6 volte a settimana nel periodo alta stagione**. Viali principali: Viale Colesanti, Viale Diaz, Viale Cadorna, Viale S. Maria, Viale C. Colombo;
- Frequenza di **1 volta a settimana nel periodo bassa stagione e 3 volte a settimana nel periodo alta stagione**. Altre vie e piazze a valle della S.R. Cassia e altre vie e piazze a monte della S.R. Cassia.

Il servizio di **spazzamento meccanizzato** nei nuclei esterni al capoluogo, si svolge con frequenza mensile per tutto l'arco dell'anno.

Sezione 6: La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune. Le attività di accertamento per recupero evasione possono, qualora ricorrano le condizioni, essere affidate in concessione a soggetto abilitato anziché essere gestite direttamente.

Sezione 7: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

7.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente	n.a.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

7.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A949.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente, fatta salva la possibilità da parte del Comune di inserimento d'ufficio delle nuove utenze (o delle variazioni), ricavabile dai documenti agli atti.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A949. modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le **richieste di cessazione** del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le **richieste di variazione** del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06³ devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno

³Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo, l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso l'infopoint, limitatamente alle utenze domestiche. Non è prevista la consegna di attrezzature alle utenze non domestiche.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A949.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e l'oggetto del reclamo
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate,

complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune di Bolsena e la società Idealservice società cooperativa, per le rispettive attività di competenza, mettono a disposizione uno sportello aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO COMUNE UFFICIO TRIBUTI	
Lunedì	10:00 -13:00
Martedì	10:00 -13:00 / 15:00 – 17:00
Mercoledì	10:00 -13:00
Giovedì	10:00 -13:00
Venerdì	10:00 -13:00 / 15:00 – 17:00

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO – IDEALSERVICE Presso la sede Comunale	
Primo martedì di ogni mese	9:00 -13:00

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Bolsena, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il **numero verde 800 17 42 41** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe e l'attività di spazzamento e lavaggio strade.

Idealservice, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800 68 85 83** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di **scadenza per il pagamento** è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

In caso di mancato recapito l'utente provvede a contattare l'ufficio tributi del Comune di Bolsena.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

La modalità di pagamento del tributo è il Modello F24 (modalità gratuita)

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale⁴, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione, salvo diversa disposizione adottata dal Consiglio Comunale dell'ente, per ragioni di efficienza, efficacia ed economicità della riscossione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, così come da specifica valutazione fornita dal Servizio Sociale Territoriale;

⁴Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

7.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Idealservice Società Cooperativa garantisce all'utente il **ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio** con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ai sensi dell'articolo 29 punto 4 del TQRIF, In deroga a quanto disposto dai commi 29.1 e 29.2, preso atto che è presente sul territorio comunale un centro di raccolta operativo, ETC attiva il servizio di raccolta porta a porta ingombranti su richiesta con le seguenti modalità:

- Servizi minimi garantiti: n. **1 quindicinale**;
- **Numero di pezzi** ad utente conferibili per ciascun ritiro: **3**

Il servizio potrà essere richiesto previa prenotazione al numero verde del soggetto gestore.

INTERVENTI PER DISSERVIZI

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/bolsena/arera/ e sul sito www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=A949 sono reperibili i **calendari dei servizi di raccolta domiciliare per le utenze non domestiche** con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta **ed i calendari di apertura delle isole ecologiche per i conferimenti delle utenze domestiche**; i calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo il Comune di Bolsena.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Sul sito www.trasparenzatori.it/trasparenzatori/?COMUNE=A949 è reperibile il calendario dell'attività di lavaggio strade e spazzamento.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

È attivo H24 il numero verde 800 71 97 40 dedicato alle situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti.

GLOSSARIO

attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca

dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente (in seguito Comune) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO),

avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

sportello online: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.